

فصل 24

ساخت یک محیط کاری پشتیبان

به دلیل مشکلات دوران بارداری تولد زود هنگام دوقلوهایم، شش ماه از محل کارم دور بودم. شرکت موقعیت کاری را برایم حفظ کرد و در تمام مدت به جز برای دو هفته به من حقوق پرداخت شد. من دو هفته برای بردن دخترم به کلینیک بیماری های مغزی مرخصی گرفتم در این مدت هم شرکت تمام حقوق و مزایای من را به همراه هزینه روزهای عادی مرخصی پرداخت نمود.

خانم ویرجینیا، مدیر حسابداری و مادر نوزادی مبتلا به فلج مغزی

آیا محل کاری فعلی همان محیط کاری مورد علاقه شما است؟ در مورد شرایط کاری با امکانات ایده آل کمتر که درباره آن شنیده ایم، می توانید گزینه های بیشتری را شرح دهید؟ یک کارگر خط تولید ماشین به ما گفت: «سرپرست من روزهای غیبت من را واقعا تاسف انگیز توصیف می کند. هر روز به من یادآوری می کند که چقدر بابت داشتن چنین کاری خوش شانس هستم.» و مادر کودکی مبتلا به نقص دریچه قلب که به عنوان دستیار مدیر کار میکند، مدام از جانب مدیرش به دلیل «افزایش حق بیمه شرکت» سرزنش و ملامت می شود. اما طبق گفته های خانمی که با او مصاحبه کردیم، این نوع تعاملات منفی استثنا هستند، نه یک قاعده همیشگی.

بنابراین به نظر شما چه عوامل کلیدی در ایجاد یک محیط کاری پشتیبان دخیل هستند؟ ما از یک مشاور که بیش از بیست سال در زمینه موضوع تعادل بین کار و زندگی در شرکت ها و سازمان های دولتی در سرتاسر جهان تجربه کاری دارد سوال کردیم. او گفت: «حتی اگر شرکت سیاست ها، رویه ها و مزایای خاصی در نظر گرفته باشد، باز هم کار کردن با یک سرپرست غیر

حامی می تواند برای شما دشوار باشد و در مقابل حتی در صورت نادیده گرفتن چنین مسائلی در سیاست های کلان شرکت، باز هم در صورت حمایت سرپرست مستقیم خود می توانید شرایط را به خوبی مدیریت کنید.»

او در ادامه می گوید: «در یک شرکت بزرگ، شما از طریق راه های رسمی می توانید برای کمک و حمایت اقدام کنید، مانند مراجعه به واحد منابع انسانی، ارتباط با کارکنان، یا اتحادیه. با این وجود، گاهی این یک بحث آموزشی است.» مدیران ممکن است به دلیل عدم آگاهی نسبت اداره امور به صورت متفاوت غیر حامی باشند. ممکن است آنها از ایجاد سابقه هراس داشته باشند. بنابراین برای مثال ممکن است نیاز داشته باشید تا با سرپرست خود درباره تسهیلات اقامتی کارکنان که در واحدهای دیگر با موفقیت کار کرده است، حرف بزنید.

خب، از کجا شروع می کنید؟

آیا از انزوای خود بیرون می آید؟

اگر به تازگی برای کودک شما یک ناتوانی تشخیص داده شده است، ممکن است هنوز گیج و شوکه باشید. به اشتراک گذاشتن این خبر در محیط کار می تواند فشار زیادی بر شما تحمیل کند و به دلیل از دست دادن امنیت شغلی یا به خطر افتادن حریم خصوصی خانواده از «گفتن حقیقت» بترسید.

بازگو کردن حقیقت یک تصمیم شخصی است که باید با توجه به میزان راحتی شما نسبت به این موضوع و آگاهی که نسبت به محیط کاری خود دارید گرفته شود. شما باید به استفاده از کمک های رسمی مانند بهره مندی از ساعات کار انعطاف پذیر، ارزش کاری شما برای شرکت، حمایت های گذشته مدیریت و ... توجه داشته باشید.

به عنوان یک قاعده کلی، اگر عملکرد کاری شما تحت تاثیر قرار گرفته است، زمان آن فرا رسیده که دیگران را در محیط کاری خود در جریان قرار دهید. در غیر این صورت، مدیران ممکن است توانایی های شما را زیر سوال ببرند؛ همکاران نیز ممکن است به دلیل گرفتن مرخصی های زیاد از شما ناراحت شوند، تماس های شخصی زیادی با شما بگیرند، از پذیرش اضافه کاری برای

انجام تکالیف شغلی سر باز زنند، یا اینکه فقط علاقه و تمایل کمتری به کار شما نشان دهند. یک مادر معلم به ما گفت: «برخی همکاران احساس می کنند که من از شرایطم سوء استفاده می کنم. آنها مستقیماً با من صحبت نمی کنند، اما به جرات می توانم بگویم از روی رفتار و برخورد آنها متوجه می شوم که مسئله ای باعث آزردهی خاطر و ناراحتی آنها می شود.»

برای رسیدن به تعامل درست با مدیران و همکاران، شما باید راهی بیابید تا فعالیت های کاری خود را به درستی انجام دهید، و مهم نیست چه کاری باشد. همانگونه که خانم جویس، که مقاله ای تحت عنوان «زندگی در کار» در نشریه واشنگتن پست نوشته می گوید: «سخت کار کنید، از تکمیل وظایف خود در موعد مقرر و بدون اشتباه اطمینان حاصل کنید.»

این بدان معنی است که گاهی اوقات شما ممکن است در زمان های خارج از ساعات کاری و روزهای مرخصی خود در منزل پیگیر انجام وظایف خود باشید. اما زمانی که نمی توانید به فعالیت های روزمره ادامه دهید، باید اثبات کنید که هنوز میتوانید نتایج لازم را بدست آورید.

به منظور انجام کارها به صورت اثربخش، بسیاری از مادران مطالعه ما با کارفرمایان خود راحت صحبت کردند. قبل از اینکه ماهیت کاری شما خدشه دار شود، با سرپرست و همکاران خود صحبت کنید. به این ترتیب آنها می توانند جزئی از راه حل باشند.

برقراری ارتباط موثر با رئیس

خانم نتا، یک هنرمند و مادر کودکی مبتلا به تومور مغزی و هیدروسفالی می گوید: «تماس های مدام و عذرخواهی بابت نیامدن به سر کار در نهایت خسته کننده می شود و رئیسستان احترامی که نسبت به شما داشته را از دست خواهد داد. من یکبار با رئیسم جلسه گذاشتم و نیازهای فرزندانم، آنچه از جانب او و همچنین همکارانم نیاز داشتم را برای وی توضیح دادم. من با او کاملاً صادق و روراست بودم، و او نیز کاملاً من را درک کرد و مایل به سازش و پشتیبانی من بود.»

به نظر ساده است. اما نزدیک شدن به رئیس می تواند ترسناک باشد، به ویژه اگر در گذشته حمایت چندانی از خود نشان نداده باشد. ما از خانم نورا اسپینکس در موسسه مشاوره ای با نام هماهنگی کار-زندگی راهنمایی گرفتیم. او می گوید: «به غریزه خود اعتماد کنید- هرگز خود را

کم نفروشید و در موقعیت هایی که شما را خشمگین، متقاضی و یا شرمنده کرده و یا فریبنده هستند قرار نگیرید.»

او در ادامه می گوید: «هرگز مسئولیت های خانوادگی تان را انکار نکرده و بابت آنها عذرخواهی نکنید. بلکه به تسهیلاتی اشاره کنید که با استفاده از آنها می توانید با قدرت کامل و با 110 درصد توان خود به کار ادامه دهید تاکید کنید.» برای مثال شما می توانید اینگونه صحبت کنید: «به منظور انجام تمام مسئولیت های شغلی که به من محول شده و دستیابی به بهترین نتایج برای شما و ایجاد حداکثر ارزش برای شرکت، من به حمایت هایی از قبیل ... در محیط کار نیاز دارم و»

اگرچه ممکن است خود را در این موقعیت تنها بینید، اما به یاد داشته باشید که سایر کارکنان هم با چالش های متفاوتی روبرو هستند- مانند بیماری همسر، والدین سالخورده، و ...

برآورد ها نشان داده است که در هر شرکت، 8.6 درصد کارکنان در حال مراقبت از یک کودک با نیازهای ویژه هستند. به این معنا که اگر شما در شرکتی با 2000 نیروی انسانی کار می کنید، طبق قانون احتمالات، 175 نفر از آنها کودکی نیازمند به مراقبت های بیشتر دارند. اگرچه همه آنها به تسهیلات حمایتی نیاز نخواهند داشت، اما بعید است که شما اولین نفری باشید که نزد کارفرمای خود رفته و درباره موضوعات خانوادگی و یا شخصی خود صحبت می کنید.

خانم اسپینکس می گوید: «کارفرمایان به طور فزاینده ای نسبت به تنوع و پیچیدگی موضوعات خانوادگی نیروی انسانی خود درک بیشتری پیدا می کنند.» آنها شناخت و درک این مسئله را آغاز کرده اند که تسهیلات حمایتی برای خانواده کارکنان به مزیت های کسب و کار مانند ارتقای سیستم جذب و حفظ نیروی انسانی و ارتباطات مثبت با جامعه نتیجه می دهد.

زمانی که گزینه دیگری را برای برنامه کاری روتین خود درخواست می کنید، همیشه به حمایت هایی که در بیرون از محل کار ترتیب داده اید اشاره کنید. ممکن است که شما به انعطاف پذیری نیاز داشته باشید تا بتوانید کودک خود را به جلسه درمانی که متخصص برای شما در نظر گرفته برید. اما اطمینان حاصل کنید که ریاستان در مورد حمایت هایی که به منظور کنترل شرایط

روتین زندگی برای فرزندان ترتیب داده اید، مانند هماهنگی با پرستار کودک، هماهنگی با مراکز نگهداری و ... اطلاع دارد.

برای اطمینان از اینکه مدیر شما همانند متحد شما عمل کرده و به شما کمک می کند، راهبردهای زیر را امتحان کنید:

- **تصمیم گیران را آموزش دهید:** اگر سرپرست شما درباره حمایت های مورد نیازتان در محیط کار مطمئن نیست، در ارتباط با کودکان و تشخیص پزشکی داده شده اطلاعات کافی برای او فراهم کنید. گاهی اوقات ساده ترین راه برای توضیح این مسئله، ارائه یک جزوه آموزشی تهیه شده توسط انجمن های علمی حاوی نکات اصلی در مورد بیماری فرزندان است. اگر انجمن های علمی چنین جزوه ای در اختیار نداشتند و یا فرزندان از بیماری نادری رنج می برد، خودتان دست به کار شوید و گزارش کاملی از نشانه های بیماری، روش های درمانی و پیش بینی بلند مدت طول دوره درمان تهیه کنید.

همچنین تشکیل جلسه با مدیر منابع انسانی را در نظر داشته باشید. اگر کارفرمای شما اطلاعات کافی در مورد مشکلات سلامتی فرزندان داشته باشد، ممکن است در زمان مذاکره و تنظیم قراردادهای بیمه سلامت نیازهای فرزند شما را نیز لحاظ کنند. همچنین ممکن است خدماتی مانند مراکز نگهداری از کودکان و یا مشاوره کارکنان را به شما پیشنهاد دهند. در صورت اهمیت موضوع محرمانگی، در تمام جلسات درخواست کنید تمام صحبت های مطرح شده محرمانه حفظ شود.

- **آنچه لازم است پرسید:** بهترین رویکرد، رویکردی حرفه ای و صادقانه است. درخواست خود را تا جایی که می توانید واضح و دقیق بیان کنید. برای مثال، اگر فرزند شما در طول ساعات کاری نیاز به ارزیابی و دریافت خدمات درمانی دارد، دقیقاً همین موضوع را مطرح کنید. در نگاه اول، پیش بینی نیازهایتان ممکن است دشوار باشد. تنها کاری که باید انجام دهید این است که سر خود را بالا بگیرید و به طور کامل شرایط را برای مدیران توضیح دهید، اینکه ممکن است به چند روز مرخصی نیاز داشته باشید و یا اینکه در طول ساعات کاری به پزشک یا مدرسه فرزندان تماس تلفنی خواهید داشت و ... اگر در شغل دائمی خود به دنبال تسهیلاتی فراتر هستید، برای

مثال ساعات کار انعطاف پذیر، دور کاری، یا تغییر ساعات کاری، باید طرح پیشنهادی خود را در این ارتباط تهیه کنید.

- **در مورد بهترین تجارب اطلاعاتی فراهم کنید:** سازمان هایی هستند که بر روی نیازها و تقاضاهای زیاد والدین کودکان با نیازهای ویژه و همچنین یافتن موثرترین روش ها در تعامل با کارفرمایان و ... پروژه های تحقیقات متعددی انجام می دهند. برای مثال موسسه روتر پس از انجام تحقیقات بسیار در گزارش خود به آماری اشاره کرد که تاثیر سیاست های دوستدار خانواده در محیط کار بر صرفه جویی در هزینه های شرکت ها را نشان می دهد. با ارائه چنین آماری به کارفرما می توان آنها را متقاعد کرد که انعطاف پذیری که به دنبال آن هستید در واقع به شما اجازه خواه داد تا با بهره وری بیشتر به وظایف کاری خود پردازید.

- **بر تعهد خود نسبت به سازمان تاکید کنید:** به ریاستان بگوئید که این کار چقدر برایتان اهمیت دارد و می خواهید این کار را به نحو احسن انجام دهید. دانستن میزان تعهد شما به شغل و زمان و انرژی که به آن اختصاص می دهید، علیرغم فشارهای زیادی که بابت نیازهای فرزندتان بر دوش می کشید، برای سرپرستان شما حائز اهمیت و قابل توجه است. (حتی اگر شغل شما در حال حاضر آنقدر برایتان مهم نباشد، باز هم برای حفظ موقعیت کاری باید اشتیاق و علاقمندی خود را به آن نشان دهید). پافشاری بر استفاده از گزینه های انعطاف پذیری مانند کسب اجازه به منظور برقراری تماس تلفنی و ... به شما اجازه خواهد داد تا آرامش داشته و بر کار خود بهتر تمرکز کنید.

- **چگونگی کاهش تداخلات کاری و جبران زمان های از دست رفته را توضیح دهید:** اگر به مرخصی نیاز خواهید داشت، از قبل برای انجام مسئولیت های شغلی خود خارج از محیط کاری برنامه ریزی کنید. اگر برای تکمیل کارهای عقب مانده به فعالیت گروهی و کمک همکاران نیاز دارید، مطمئن شوید که آنها با طرح پیشنهادی شما موافقت کرده اند.

- **عذرخواهی نکنید:** نیاز به مراقبت برای کودکان چیزی نیست که به خاطرش احساس گناه کنید. بنابراین هرگز به این مسئله اشاره نکنید. سعی کنید از این جملات استفاده کنید: «متوجه

هستم که این درخواست من ممکن است حضور من را در محیط کار و شرکت در جلسه X محدود کند، اما می توانم از طریق تله کنفرانس در جلسه مشارکت کرده و به صورت آنلاین در مباحث شرکت کنم. ترتیبی داده ام که پایان هر روز کاری با مدیر مستقیم خود درباره میزان پیشرفت پروژه بحث و تبادل نظر کنم.»

حمایت همکاران را در نظر بگیرید

برخی همکاران ممکن است نسبت به شرایط شما درک و شناخت کمی داشته باشند. درست است که نمی توانید کسی را مجبور کنید که پشتیبان شما باشد، اما ارائه اطلاعات کمی می تواند نتیجه پرباری در پی داشته باشد. از آنجایی که ممکن است همکاران نسبت به طرح سوالاتی درباره زندگی شخصی شما مردد باشند، شما باید ابتکار عمل را به دست بگیرید:

- با افرادی که ارتباط کاری نزدیکی دارید به صورت جداگانه و انفرادی صحبت کنید: خانم برمن به عنوان مشاور یک موسسه غیر انتفاعی می گوید: ایجاد روابط شخصی با همکاران یک امر ضروری است. «اگر چه در این روش باید حد و مرزها رعایت شوند.» او در ادامه به این نکته تاکید می کند که: «از نقاط مشترک استفاده کنید. مردم نیازی به شنیدن مشکلات شما ندارند، اما شما می توانید با همکاران ساعتی را برای پیاده روی و یا صرف ناهار بگذرانید و به آنها اجازه دهید شرایطتان را درک کنند.» اگر آنها نسبت به ناتوانی فرزندتان علاقمند نشان دادند، اطلاعات تکمیلی را از طریق پمفلت یا دست نوشته ای که تهیه کرده ایت در اختیار آنها قرار دهید.

- چرایی و زمان دور بودن از محیط کار را برای آنها توضیح دهید - به طور کامل و دقیق: «برای درمان پسر من امروز باید او را همراهی کنم» یا «برای شرکت در جلسه مدرسه دخترم باید ساعت 2 از دفتر بیرون بروم» با گفتن این جملات، به احتمال زیاد همکاران شما برای دفعات بعد که باید محل کار را زودتر ترک کنید با شما احساس همدردی کرده و حتی ممکن است برای پوشش بخشی از وظایف شما داوطلب شوند.

- همیشه در زمان کمک همکاران، از آنها تشکر کنید. ممکن است پیشنهاد دهید که پس از حل شدن مشکلات محبت آنها را جبران می کنید. برای مثال، داوطلب می شوید تا در یک بعدازظهر روز تعطیل که همکارتان برای یک دیدار خانوادگی برنامه ریزی کرده است شیفت او را پر کنید. یا به هم اتاقی خود بگوئید می تواند زمان بیشتری را صرف نهار کند، چون شما به تمام تلفن ها پاسخ خواهید داد. با دنبال کردن چنین روشی، متحدین بسیاری را در محیط کاری خواهید یافت.

- **انتظار معجزه نداشته باشید:** علیرغم تمام تلاش های که صرف آموزش می کنید، بسیاری از مادران می گویند زمانی که کار همکاران تحت تاثیر قرار می گیرد (یا حتی در شرایطی غیر از این، همیشه افراد مشکل آفرینی هستند که فقط از وضع موجود شکایت می کنند)، در این حالت همکاران ممکن است دلخور و ناراحت شوند. خانم چلسی که فرزندش دچار فلج مغزی و مشکلات متعددی است در مورد همکارانش می گوید: «همه آنها می دانند پسر من به شدت بیمار است، اما دوست ندارشند برای بهتر شدن شرایط اقدامی انجام دهند.» نکته اصلی این است که کاریکه باید برای انجام وظایف شغلی خود انجام دهید به سرانجام برسانید تا به این ترتیب همکارانتان دلیلی برای دلخوری نداشته باشند. علاوه بر این، زمان خود را با نگرانی برای عقاید مردم نادان و عامی هدر ندهید.

خوشبختانه، روسا و همکاران بعضی وقت ها برای رویاروی با شرایط دشوار و موفق شدن به کمک شما می آیند.

مشارکت کنید - و در جای لازم اعتبار خرج کنید

ایجاد یک محیط کار پشتیبان یک تلاش مستمر و بی وقفه است. یک روش این است که محیط کاری را با «علت» درگیر کنید. از همکارانتان بخواهید در یافتن کمک های مالی مرتبط با ناتوانی فرزندتان مشارکت کنند. وقتی همکاران به منظور یافتن کمک های مالی با یکدیگر وقت می گذارند، همه نفع می برند. نه تنها به بچه ها کمک می کنند، بلکه از رفاقت و همراهی در محیط کار لذت خواهند برد.

اگر شرکت شما بودجه کافی برای تبلیغات رسانه ای در نظر گرفته است می توانید پیشنهاداتی به رسانه ها ارائه دهید. برای مثال خانم ماری و آقای کن که در یک شرکت داروسازی کار می کنند، زمانی که همکارانشان به منظور انجام یک پروژه تحقیقاتی بر روی بیماری *spina bifida* یک برنامه پیاده روی گروهی را ترتیب داده بودند و هزاران دلار برای این منظور در نظر گرفته بودند، خانم ماری با یک روزنامه محلی تماس گرفت و شرکت نیز از پوشش رسانه ای مثبتی که به وجود آمده بود استقبال کرد. در حال حاضر برنامه پیاده روی یک رویداد سالانه است که توسط تلویزیون و رادیوی محلی نیز پوشش داده می شود. امتیازات فروش حاصل از این رویداد بسیار چشمگیر بوده و برگزاری این رویداد باعث جذب مشتریان جدید برای شرکت شده است.

همراهی با دیگران

«همه در محیط کارم به نوعی با زندگی دخترم درگیر هستند» این گفته خانم ساندر است که مادر دختری مبتلا به سندروم داون است. او می گوید: «ما به صورت گروهی کار کرده ایم و حالا او یک خانواده بزرگ دارد. من شرایط عالی دارم. به دخترم به دید یکی از دارایی های شرکت نگاه می شود.»

یکی از بزرگترین موهبت هایی که ما در محیط کار داشتیم یکدلی و صمیمیت است. با پذیرش واقعیت فرزندانمان و صادق بودن با دیگران، همکاران را تشویق می کنیم تا مشکلات و درگیری های خود را با ما در میان بگذارند. خانم امی از تعداد افرادی که نگرانی های خود را در مورد فرزندانمان با او در میان می گذارند حیرت زده است. ما به عنوان مادران کودکانی با نیازهای ویژه این قدرت را داریم تا محیط کاری را برای همه کارکنان مناسب برای انسان ها در آوریم. با فراهم کردن گوش های شنونده، و به اشتراک گذاشتن آموخته هایمان، آسایش، مراقبت و ارتباطات را برای افرادی که در جامعه کاریمان هستند فراهم می کنیم.

تجربه دیگران:

اگر نیاز باشد، می توانم بلند شوم و کارم را در لحظه ترک کنم. من واقعا معتقدم که صداقتی که از آغاز فعالیتیم در شرکت در مورد پسرم داشتم، شرایط کاری من را با کارفرمایانم به این شکل ساخته است.

خانم گریس، مادر نوجوانی مبتلا به سندروم آسپرگر

کار خود را به بهترین نحو ممکن انجام دهید، به خود باور داشته باشید، و صادقانه نیازهایتان را به اشتراک بگذارید. من هرگز اجازه نمی دهم در زمان کار، زندگی شخصی من بر شرایط کاری تاثیر بگذارد. من با توجه به عملکرد مثبت روزانه ای که دارم برای شرکت یک دارایی مهم محسوب می شوم. این مسئله در حمایتی که از سوی کارفرمایم دریافت می کنم تغییر ایجاد می کند.

خانم کلی، مادر یک نوجوان چهارده ساله مبتلا به ناتوانی رشد که که به وی اجازه مرخصی طولانی داده شده است.